

# Camperverzekerd Dienstenwijzer

Biedt duidelijkheid over de dienstverlening van Camperverzekerd



# Camperverzekerd Dienstenwijzer

Biedt duidelijkheid over de dienstverlening van Camperverzekerd

De verzekeringsbedrijfstak in het algemeen en Camperverzekerd in het bijzonder hechten grote waarde aan een goede voorlichting op het gebied van verzekeringen. Daarnaast eist de Wet op het financieel toezicht (Wft) dat consumenten, voorafgaand aan het tot stand komen van een overeenkomst, inzicht krijgen in de aard van de financiële dienstverlening die de financiële dienstverlener hen biedt.

De complete tekst van de Wet op het financieel toezicht kunt u vinden op de website van de Autoriteit Financiële Markten: [www.afm.nl](http://www.afm.nl).

U vindt in deze dienstenwijzer onder andere onze (contact)gegevens, informatie over aspecten van onze dienstverlening en informatie waar u terecht kunt met uw klachten. Heeft u vragen over de inhoud van de dienstenwijzer? Neemt u dan contact op met Camperverzekerd. Wij zijn u graag van dienst.

## Inhoudsopgave

Wie zijn wij?.....	3
Lidmaatschappen en registraties.....	3
Onze dienstverlening.....	4
Hoe komen wij tot een advies?.....	4
De premie.....	5
Hoe zit het met onze kosten?.....	5
Wij vragen ook iets van u.....	6
Onze kwaliteit.....	6
Beëindiging relatie.....	7
Klachten.....	7
Wij doen meer voor u.....	8

## Wie zijn wij?

Wij zijn als team van verzekeringspecialisten werkzaam onder de naam Camperverzekerd. Camperverzekerd is aanbieder en specialist van kampeerauto- en reisverzekeringen. Saillant detail: De oprichters van Camperverzekerd zijn zelf ook enthousiaste campers! Als campers zijn wij goed op de hoogte van de wensen en behoeften van camperbezitters. Daarom hebben wij in samenspraak met gerenommeerde verzekeraars een speciaal product ontwikkeld. Voor een uitgebreide uitleg over de camperpolis van Camperverzekerd verwijzen wij u graag naar onze website [www.camperverzekerd.nl](http://www.camperverzekerd.nl).

Camperverzekerd is opgericht medio 2006 en is een apart onderdeel van ons verzekeringsbedrijf dat actief is sinds 1998. Camperverzekerd is actief op het gebied van camperverzekeringen en voornamelijk via internet werkzaam. Dit betekent dat u snel en gemakkelijk informatie kunt nalezen, wijzigingen kunt doorgeven, vragen kunt stellen en berekeningen kunt maken.

Daarnaast presenteren wij ons aan onze (potentiële) relaties door middel van camperbeurzen zoals De Kampeer & Caravan Jaarbeurs in Utrecht, de Caravana in Leeuwarden en de CamperExpo in Houten.

Camperverzekerd is landelijk werkzaam. Onze adviseurs staan op afspraak graag voor u klaar op ons kantoor in Callantsoog voor een persoonlijke kennismaking.

Ons verzekeringsbedrijf, waar Camperverzekerd deel van uitmaakt, is onder een andere bedrijfsnaam ook actief op het gebied van (overige) schadeverzekeringen.

U kunt ons op verschillende manieren bereiken:

### **Bereikbaarheid**

Telefoon: 0224 562 011

E-mail: [info@camperverzekerd.nl](mailto:info@camperverzekerd.nl)

Website: [www.camperverzekerd.nl](http://www.camperverzekerd.nl)

### **Postadres**

Camperverzekerd

Postbus 1

1759 ZG Callantsoog

### **Vestigingsadres**

Camperverzekerd

Jewelweg 8

1759 HA Callantsoog

## Lidmaatschappen en registraties

Ons bedrijf is bij verschillende organisaties geregistreerd. De belangrijkste zijn:

- Autoriteit Financiële Markten (AFM)
- Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
- Kamer van Koophandel

### **Autoriteit Financiële Markten (AFM)**

De AFM houdt krachtens de wet toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van onder meer financiële adviseurs. Ons bedrijf is bij de AFM geregistreerd onder Wft vergunningnummer 12003497. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl).

### **Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)**

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar mocht u toch een klacht over onze dienstverlening hebben en wij komen er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening ([www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)) Het Kifid is een onafhankelijke partij die uw klacht kan beoordelen. Ons aansluitnummer bij het Kifid is 300001142.

## Kamer van Koophandel

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 37057833.

## Onze dienstverlening

Ons bedrijf is ingeschreven bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM). Hierna leest u op welke gebieden wij u van dienst kunnen en mogen zijn;

Financiële dienst	Adviseren	Bemiddelen
Schadeverzekeringen particulier	Ja	Ja
Schadeverzekeringen zakelijk	Ja	Ja
Consumptief krediet	Nee	Ja
Hypothecair krediet	Nee	Ja
Inkomensverzekeringen	Nee	Ja
Spaarrekeningen	Nee	Ja
Vermogen	Nee	Ja
Zorgverzekeringen	Nee	Ja
Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen	Nee	Nee

## Hoe komen wij tot een advies?

### Adviesvrij

Ons bedrijf behoort tot de categorie "ongebonden bemiddelaars". Wij hebben geen enkele verplichting om financiële producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering. Voor het camperverzekeringsproduct dat wij voeren onder de naam Camperverzekerd hebben wij echter wel gekozen voor vaste partners omdat het hier gaat om een uniek en op maat gemaakt verzekeringsproduct.

### Ondernemersvrijheid

Geen enkele financiële instelling, zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Deze vrijheid om u te kunnen adviseren wat wij in uw belang vinden, gaat hand in hand met onze vrijheid als ondernemer.

### Keuze van aanbieders

De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Vaak hebben deze aanbieders tientallen verschillende financiële producten. Door de grote aantallen is het haast onmogelijk om met alle aanbieders zaken te doen. Wij hebben daarom een selectie gemaakt van de maatschappijen waar we zaken mee doen. Deze selectie hebben wij gemaakt op basis van een groot aantal factoren. Natuurlijk valt daar de hoogte van de premie onder. Maar ook de kwaliteit van de producten of (polis)voorwaarden, het acceptatiebeleid en de ervaring hoe de instelling zich opstelt als een beroep wordt gedaan op een (schade)uitkering.

Als wij u adviseren over een bepaalde financiële dienst, dan onderzoeken wij eerst of een product van één van de door ons geselecteerde aanbieders voldoet aan uw wensen.

Zijn wij van oordeel, bijvoorbeeld omdat u zeer specifieke wensen hebt, dat binnen deze selectie geen geschikte aanbieder aanwezig is, dan kunnen wij breder op de markt van financiële producten gaan zoeken. In dit geval melden wij u dit altijd vooraf.

## De premie

- Incasso van de premie geschiedt via automatische incasso van uw bankrekening.
- Incasso van de premie geschiedt via de risicodragers(s) tenzij anders overeengekomen.
- Premieafschrijving gebeurt op een vast moment.
- Premies worden per maand, kwartaal of per jaar betaald.
- Als u vragen hebt over de afschrijving, het niet eens bent met de hoogte van de afschrijving of een afschrijving wilt terugvorderen, kunnen wij u hierin adviseren en bijstaan.

## Afspraken rondom premiebetaling

- Het is belangrijk dat u de premies tijdig betaalt. Indien u de premie niet tijdig betaalt kan de verzekeringsmaatschappij in bepaalde omstandigheden bij schade weigeren deze te vergoeden. Ook kan dan alsnog de verschuldigde premie gerechtelijk worden geïncasseerd. De hieraan verbonden kosten kunnen aan u in rekening worden gebracht.
- Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u ons dan tijdig, zodat we naar een oplossing kunnen zoeken.
- Indien u op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht hebt op gehele of gedeeltelijke premierestitutie zullen wij namens u de contacten met de verzekeringsmaatschappij hierover verzorgen.

## Hoe zit het met onze kosten?

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Hierbij kunt onder andere denken aan salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen (permanente educatie) en vergunningen. Deze kosten worden op verschillende wijzen vergoed.

Ons bedrijf heeft ervoor gekozen onze kosten onderdeel te laten zijn van de prijs van het product. Bij verzekeringen is dat de premie. De premie betaalt u rechtstreeks aan de (verzekerings)maatschappij. Vervolgens draagt deze een deel hiervan aan ons af ter dekking van onze bedrijfskosten.

Als u de premie hebt betaald, dan hebt u ook betaald voor onze dienstverlening. Tenzij u vooraf andere afspraken met ons hebt gemaakt.

Vraagt u ons diensten waarbij deze wijze van honorering niet mogelijk is, dan zullen wij altijd vooraf met u een andere afspraak maken over onze honorering. U weet dus altijd vooraf op welke wijze wij worden gehonoreerd.

## Wij vragen ook iets van u

U mag aan onze dienstverlening hoge eisen stellen; maar wij verwachten ook een aantal zaken van u. Pas dan kunnen wij optimaal voor u werken.

### Juiste en volledige informatieverstrekking

Voor een goede uitvoering van ons werk zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. In de relatie die wij met u hebben vragen wij van u, afhankelijk van actualiteiten, dat u ons regelmatig informeert. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.

### Totaalbeeld

Uw financiële portefeuille kunt u het best vergelijken met een puzzel. Het beeld is pas compleet te maken als alle puzzelstukjes bekend zijn. Het is mogelijk dat u bepaalde financiële producten elders hebt afgesloten en ook elders laat begeleiden. Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen is het voor ons echter belangrijk een totaalbeeld te hebben.

Zo kan voorkomen worden dat wij u niet attent zouden maken op een bepaald risico omdat wij konden denken dat u dit elders al geregeld had. Of misschien is er in uw geval sprake van onder- of juist oververzekering. Om deze redenen zullen wij u altijd adviseren om al uw financiële zaken via ons bedrijf onder te brengen.

### Wijzigingen doorgeven

Vanzelfsprekend vragen wij u ons te informeren over wijzigingen in uw persoonlijke situatie, die van invloed kunnen zijn op uw pakket van financiële diensten. Denkt u bijvoorbeeld aan; wijziging van het verzekerd risico of een adreswijziging en beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen.

### Informatie doornemen

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen zal het vaak gebeuren dat wij u informatie zenden. Soms gaat het om informatie die wij u wettelijk verplicht zijn te zenden.

Maar ook kunnen wij u informatie toesturen omdat wij denken dat u zich daarmee nog beter kunt oriënteren op bestaande of nieuwe financiële producten en diensten. Wij vragen u al onze informatie aandachtig door te nemen en ons zo nodig te raadplegen.

In ieder geval vragen wij u de polissen en andere contracten altijd zelf op juistheid te controleren en vast te stellen of deze zijn opgesteld conform uw wensen. Indien er sprake is van onjuistheden dient u dat te allen tijde zo spoedig mogelijk aan ons te melden. Vanzelfsprekend controleren wij deze documenten ook.

## Onze kwaliteit

Wij staan onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). Wij hebben bij de AFM een Wft vergunning voor activiteiten zoals genoemd bij hoofdstuk 'Onze dienstverlening'. Ons bedrijf is ingeschreven in het Wft-register onder nummer 12003497. Registratie is een wettelijke verplichting. Het Wft-register is te raadplegen op de website van de AFM ([www.afm.nl](http://www.afm.nl)).

Wij zijn in het bezit van de volgende relevante diploma's en certificaten:

- Adviseur Basis
- Adviseur schadeverzekering particulier

- Adviseur schadeverzekering zakelijk

Onze adviseurs bekwamen zich in hun vak via permanente educatie.

Wij doen er alles aan om uw belangen zo goed mogelijk te behartigen. Maar ook wij kunnen fouten maken. Wij beschikken daarom conform de Wft over een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Deze verzekering geeft binnen de grenzen van de polis dekking voor de aanspraken die verband houden met beroepsfouten. Voor u geeft dit extra zekerheid.

## Beëindiging relatie

U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons bedrijf te beëindigen, uiteraard dient u uw contractstermijn, conform de van toepassing zijnde polisvoorwaarden, in acht te nemen.

## Klachten

Wij behartigen uw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Maar ook wij kunnen fouten maken. En dat kan ertoe leiden dat u een klacht hebt.

### Eerst de klacht kenbaar maken aan ons

Indien u een klacht hebt over een afhandeling of onze werkwijze in het algemeen, of over gebrekkige informatie over de wijze van onze dienstverlening vragen wij u dit eerst kenbaar te maken aan de directie van ons bedrijf. In de meeste gevallen zullen wij uw klacht snel kunnen verhelpen. Wij beschikken conform de eisen van de Wft over een interne klachtenregeling. Klachten worden bij ons intern geadmistreerd in de klachtenregistratie. Elke klacht nemen wij uiterst serieus.

U kunt klachten indienen ter attentie van:

Camperverzekerd  
Afdeling Klachtenbehandeling  
Postbus 1  
1759 ZG Callantsoog

Na ontvangst van uw klacht nemen wij zo spoedig mogelijk contact met u op.

### Daarna eventueel naar het klachteninstituut

Indien wij er samen niet uitkomen kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen.

U kunt zich hiervoor wenden tot:

Klachteninstituut Financiële dienstverlening (KiFid)  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag

Telefoon: 070-333 8 999  
E-mail: [consumenten@kifid.nl](mailto:consumenten@kifid.nl)  
Internet: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Aan de behandeling van uw klacht zijn voor u geen kosten verbonden.

U kunt zich tevens tot de burgerlijke rechter wenden.

## **Wij doen meer voor u**

Wij behartigen de belangen van onze klanten op het brede terrein van financiële diensten. Onze dienstverlening omvat veel meer dan wij u in deze dienstenwijzer kunnen aangeven. Hebt u vragen, aarzelt u dan niet ons om een verdere toelichting te vragen. Wij zijn u graag van dienst.